

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Telkom Indonesia Tbk yang beralamat di Jl. Japati No. 1 Bandung.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *single case study*. Banguin (2003: 30) bahwa *single case study* adalah penelitian yang menempatkan sebuah kasus sebagai fokus dari penelitian. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data dan bukan banyaknya data. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan analisis statistik atau matematik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *single case study* karena penelitian ini hanya meneliti satu kasus saja, yaitu penerapan *balanced scorecard* untuk mengetahui kinerja PT. Telkom Indonesia Tbk. Penelitian ini tidak berusaha membandingkan penerapan *balanced scorecard* antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

#### **C. Data dan Sumber Data**

Jenis data yang diperoleh adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain berupa laporan keuangan, neraca,

data jumlah karyawan, dan lain-lain yang merupakan data historis PT. Telkom Indonesia Tbk. Data yang menjadi obyek penelitian adalah data tahun 2012, 2013, dan 2014. Data-data tersebut antara lain:

- Data Keuangan yang meliputi: Laporan laba/rugi dan Neraca
- Data Jumlah Pelanggan
- Data Proses Bisnis
- Data Jumlah Karyawan

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Dokumentasi**

Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari atau menggunakan catatan-catatan yang sudah ada di PT. Telkom Indonesia Tbk. Khususnya data-data yang relevan dengan masalah yang diteliti.

##### **2. Studi Pustaka**

Yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas mengenai pengukuran kinerja *balanced scorecard*.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif tepat digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam. Burhan Bungin (2003: 20) bahwa deskriptif kualitatif adalah penelitian yang

menggunakan kasus untuk menjelaskan suatu fenomena dan mengaitkannya dengan teori tertentu. Analisis deskriptif kualitatif mengadopsi cara berpikir induktif dimana analisis dimulai dari hal yang khusus atau spesifik ke arah suatu temuan yang bersifat umum, yang akan muncul melalui analisis data berdasarkan teori yang digunakan. Oleh karena itu, tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil studi pustaka disusun sedemikian rupa sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengumpulan data, pembahasan, dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan penerapan *balanced scorecard* untuk mengetahui kinerja PT. Telkom Indonesia Tbk.
2. Mengumpulkan data mengenai penerapan *balanced scorecard* untuk mengetahui kinerja PT. Telkom Indonesia Tbk yang meliputi:
  - a. Data Keuangan
  - b. Data Jumlah Pelanggan
  - c. Data Proses Bisnis
  - d. Data Jumlah Karyawan
3. Mengklasifikasikan dan menganalisis data yang diperoleh lalu membandingkannya dengan teori yang ada. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif adalah sebagai berikut:

1) Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan

$$a. \text{ Current Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

$$b. \text{ Debt to Equity Ratio} = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

$$c. \text{ Return On Investment} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

## 2) Mengukur Kinerja Perspektif Pelanggan

$$a. \text{ Tingkat Pemerolehan Pelanggan} = \frac{\text{Jml. Pelanggan Baru}}{\text{Jml. Pelanggan}} \times 100\%$$

$$b. \text{ Tingkat Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jml. Pelanggan Lama}}{\text{Jml. Pelanggan}} \times 100\%$$

## 3) Mengukur Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Inovasi = pengukuran ini dilakukan dengan melihat data perusahaan, inovasi apa yang dikembangkan perusahaan pada tahun tersebut.

b. Layanan Purna Jual = pengukuran ini dilakukan dengan melihat data perusahaan, layanan apa yang diberikan perusahaan terhadap produk/jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

## 4) Mengukur Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

$$a. \text{ Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

$$b. \text{ Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

4. Berdasarkan hasil analisis data ditarik suatu kesimpulan mengenai kinerja PT. Telkom Indonesia Tbk yang diukur dengan metode *balanced scorecard*.

